

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPERCAYAAN WALI MURID MELALUI KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI PADA TEMPAT PENITIPAN ANAK AULIA)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SOFIATUN KHASANAH**

**NIM: G73215028**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SURABAYA**

**2019**

#### PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sofiatun Khasanah

NIM : G73215028

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Wali Murid Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Tempat Penitipan Anak Aulia)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 31 Mei 2019

Saya yang menyatakan,



Sofiatun Khasanah

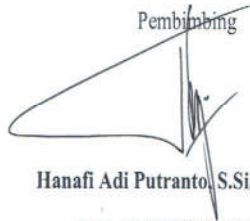
NIM G73215028

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Sofiatun Khasanah NIM G73215028 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 09 Juli 2019

Pembimbing



**Hanafi Adi Putranto, S.Si, SE., M.Si**

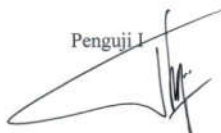
NIP. 198209052015031002

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Sofiatun Khasanah NIM. G73215028 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 16 Juli 2019, dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu Manajemen.

### Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



Hanafi Adi Putranto, S.Si, SE.,M.Si

NIP.198209052015031002

Penguji II



Andriani Samsuri, S.Sos., MM.

NIP.197608022009122002

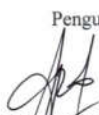
Penguji III



Nurlailah, SE, MM.

NIP. 196205222000032001

Penguji IV



Aris Fadhil, M. kom

NIP. 198701272014031002

Surabaya, 16 Juli 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,



Dr. H. Ali Arifin, MM

NIP. 1962121419993031002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sofiatun Khasanah  
NIM : G73215028  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen  
E-mail address : khasanah1sofia@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Wali murid Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Tempat Penitipan Anak Aulia)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Juli 2019

Penulis

( Sofiatun Khasanah )  
nama terang dan tanda tangan

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Wali Murid melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Tempat Penitipan AnakAulia)”** ini merupakan hasil dari penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid melalui kepuasan sebagai variabel intervening di tempat penitipan anak Aulia.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel jenuh sebanyak 30 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah dengan *SPSS 16*. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan *Path Analysis* yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan wali murid sedangkan untuk hubungan langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid melalui kepuasan sebagai variabel intervening tidak ada hubungan langsung atau kepuasan tidak memediasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan.

Peneliti mengharapkan *Owner* tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam mendampingi anak didik dan wali murid serta diharapkan juga agar memberikan pengarahan kepada para bunda atau pengasuh supaya lebih memberikan perhatian mereka secara tulus dan bersifat pribadi kepada anak didik dan wali murid agar bunda atau pengasuh mengerti apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh anak didik serta wali murid dengan begitu wali murid tidak merasa sungkan untuk bercerita apabila ada masalah mengenai tumbuh kembang anak dengan begitu para bunda mengerti apa yang harus dilakukan dalam menghadapi anak didik tersebut.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, wali murid, tempat penitipan anak**











## PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

memilikinya. Bidang jasa saat ini mengalami peningkatan dari tahun ke tahun peningkatan tersebut menjadikan biaya kebutuhan akan jasa meningkat juga. Misalnya dalam jasa pendidikan. Mahalnya pendidikan saat ini menjadikan orang tua sekarang dituntut untuk bekerja keras mencari pendapatan yang lebih banyak supaya kebutuhannya tercukupi dan mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya. Peran dan status dalam sebuah keluarga saat ini sudah mulai mengalami pergeseran. Sekarang ini peran seorang wanita sebagai ibu tidak hanya sebagai ibu rumah tangga yang mengerjakan pekerjaan rumah dan *full time* mengasuh anaknyaakan tetapi pada zaman sekarang ini peran ibu bergeser menjadi wanita karier karena mereka lebih memilih bekerja. Dalam keadaan seperti ini, sudah menjadi hal yang biasa apabila seorang istri ikut bekerja untuk membantu suami menambah penghasilan keluarga.

Bagi wanita yang belum menikah, bekerja diluar rumah tidak akan memiliki hambatan dalam kehidupannya sebagai wanita karir masalah yang dihadapi hanya masalah pekerjaan saja. Berbeda lagi dengan istri yang bekerja diluar rumah dan sudah memiliki anak menjadikan permasalahan tersendiri. Pasalnya anak tersebut masih membutuhkan perhatian, pendidikan dan kasih sayang. Seorang isteri yang memilih bekerja seringkali menimbulkan problematika dalam menjalankan perannya sebagai ibu dan wanita karier. Istri yang memilih menjadi wanita karier akan membutuhkan seseorang yang akan menggantikannya dalam mengurus pekerjaan rumah dan mengurus anak-anaknya ketika mereka bekerja.



[illegible]

Standar kualitas tempat penitipan anak dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:<sup>5</sup>

a. Jumlah anak

Jumlah anak dan pengasuh akan menentukan kualitas pelayanan di tempat penitipan anak. Usia anak menentukan jumlah tenaga pengasuh yang nanti akan menjadi pendampingnya. Berikut ini tabel jumlah pengasuh dan anak berdasarkan usia.

<sup>5</sup>Diantifani Rizkita, “*pengaruh standar kualitas taman penitipan anak (TPA) terhadap motivasi dan kepuasan orang tua (pengguna) untuk memilih pelayanan yang tepat*”, (jurnal-universitas pendidikan Indonesia, 2017), hlm 4-5.

















dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan khususnya untuk *Day Care* Aulia, dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan ke arah yang lebih baik lagi.

## 2. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi untuk peneliti yang lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dalam hal di bidang penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebagai variabel intervening.





Kualitas pelayanan menurut Basu Swasta diartikan sebagai tindakan atau segala upaya pemilik usaha untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen hingga konsumen merasakan kepuasan.<sup>16</sup> Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen secara nyata.

Menurut Lovelock kualitas pelayanan di ibaratkan sebagai bentuk sikap tetapi tidak sama dengan kepuasan, artinya kualitas pelayanan ditimbulkan oleh perbandingan antara keinginan pelanggan dengan kesanggupan penyedia jasa. Kualitas lebih menekankan pada manfaat yang diberikan pada konsumen karena kualitas pelayanan mampu menciptakan nilai tersendiri bagi pelanggan.<sup>17</sup>

## 1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Perusahaan akan selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Dalam mewujudkan pelayanan yang tersebut dapat di ukur melalui dimensi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman,

<sup>16</sup>Basu Swasta Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta, Liberty, 2008), hlm 71.

<sup>17</sup> LoveLock, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ( Jakarta : PT. Indeks, 2010), hlm 151.



4) *Assurance* (Jaminan dan kepastian)

*Assurance* (Jaminan dan kepastian) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pada diri konsumen. Perusahaan menumbuhkan kesetiaan dan kepercayaan konsumen melalui karyawan yang langsung berinteraksi dengan konsumen. Dimensi ini menekankan pada pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan. Selain itu karyawan harus memiliki *Attitude* yang baik seperti karyawan bersikap ramah dan tamah pada konsumen yang datang. Dengan begitu konsumen akan merasa nyaman dan tenang.

### 5) *Emphaty* (Perhatian)

*Emphaty* (Perhatian) merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen secara pribadi dengan upaya memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Ketika memberikan pelayanan kepada konsumen diharapkan pelaku usaha melakukannya dengan sebaik mungkin. Dalam sudut pandang islam mengajarkan bahwasannya dalam memberikan pelayanan jangan sampai memberikan pelayanan yang buruk. Nilai-nilai islami yang harus diterapkan ketika memberikan pelayanan yaitu:







## 2) Kebaikan Hati (*Benevolence*)

*Benevolence* atau kebaikan hati merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan keuntungan satu sama lain. Perusahaan bukan hanya mengejar profit semata, namun juga memiliki perhatian untuk mewujudkan kepuasan pada konsumennya.

Keahlian perusahaan atau penjual dalam menguasai suatu wilayah yang lebih spesifik. Hal ini berkaitan dengan bagaimana perusahaan atau penjual mampu melayani, menyediakan dan memberikan rasa aman kepada konsumennya. Dimensi ini mencerminkan suatu keadaan yang aman. Dimana konsumen merasa ada jaminan bahwa merek akan memperhatikan serta bertanggung jawab terhadap mereka.

[illegible]







### 3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapan atas jasa atau produk yang dibeli. Pengalaman, keinginan dan kebutuhan, informasi dari iklan serta pengalaman dari teman merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi konsumen.<sup>30</sup> Menurut Zeithaml dan Bitner mengemukakan kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasakan kepuasan terhadap barang atau jasa yang sudah dibeli atau digunakan dan akan melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Hal seperti ini dapat membangun kesetiaan pada pelanggan.<sup>31</sup> Kepuasan konsumen yaitu level tertinggi dari perasaan seorang konsumen setelah membandingkan tindakan atau kinerja yang didapatkan dengan harapannya.<sup>32</sup>

Fandy Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan konsumen memiliki dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu

<sup>31</sup> Mamang Etta dan Sopian, *Perilaku konsumen, pendekatan praktis disertai : Himpunan jurnal penelitian*, ( Yogyakarta : Penerbit Andi, 2013), hlm 180.

[illegible]













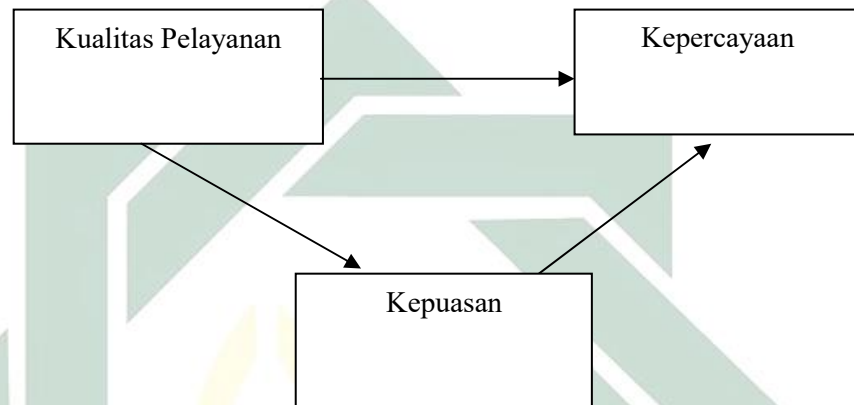


3.	Novandy N. Rachma Afi Rahmat Slamet (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan ramayanan <i>departement store</i> mall dinoyo city malang	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan ramayanan <i>departement store</i> mall dinoyo city malang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel bebas Kualitas pelayanan</li> <li>- Variabel Intervening kepuasan</li> <li>- Metode penelitian kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objek penelitan</li> <li>- Responden penelitian</li> <li>- Variabel terikat adalah Loyalitas pelanggan</li> </ul>
2.	Priasmoro Iskandar Tri Indra Wijaksana	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna Jasatransportasi Pt. Tara megah muliatama (taksi gemahRipah) di kota bandung.	Variabel kepuasan sebagai variabel intervening memiliki pengaruh untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan loyalitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel bebas yang digunakan kualitas pelayanan</li> <li>- Variabel intervening yang digunakan kepuasan konsumen</li> <li>- Metode penelitian kuantitatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objek penelitian</li> <li>- Responden penelitian</li> <li>- Variabel terikat adalah Loyalitas pelanggan</li> </ul>
3.	Dwi Kartikasari Aryo Dewanto Fatchur Rochman	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel bebas kualitas pelayanan</li> <li>- Variabel terikat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objek penelitian</li> <li>- Responden penelitian</li> <li>- Variabel Terikat</li> </ul>

rumah  
ndangan

### C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.2  
Kerangka Konseptual



Sumber : Buku Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki satu variabel bebas (kualitas Pelayanan), satu variabel terikat (Kepercayaan), dan satu variabel Intervening (Kepuasan). Kerangka konseptual ini digunakan untuk mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu :

1. Pengaruh kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan wali murid?
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada tempat penitipan anak Aulia?



## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana data yang ada dalam penelitian ini berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.<sup>38</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data dari tempat tertentu, tetapi peneliti melakukan tindakan pengumpulan data seperti menyebarkan kuesioner sebagai alat untuk menggali data.<sup>39</sup>

Penelitian ini di laksanakan di Tempat Penitipan Anak Aulia di daerah Surabaya berlokasi di di Jl. Pandugo I PD 22 Rungkut Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2019.

### a. Populasi

Populasi merupakan kumpulan dari objek yang menjadi bahan penelitian yang memiliki karakteristik sama.<sup>40</sup> Menurut Sugiono

<sup>40</sup> Andi Supangat, *Statistika : Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hlm 3.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi.<sup>42</sup> Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh orang tua atau wali murid anak didik dari tempat penitipan anak Aulia, yang berjumlah 30 wali murid. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu dengan mengambil seluruh populasi yang ada pada objek penelitian.<sup>43</sup>

Dalam penelitian ini ada 3 (Tiga) variabel, 1 (satu) variabel independen atau variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab tumbuhnya variabel dependen.<sup>44</sup> Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Variabel kedua dari penelitian ini yaitu Variabel dependen (Variabel Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu kepercayaan dan variabel ketiga dalam penelitian ini yaitu variabel mediasi (*Intervening Variable*) merupakan variabel yang

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 39.

secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati serta di ukur. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening atau variabel mediasi yaitu kepuasan.

## E. Definisi Operasional

Tabel 3.1  
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Teoritik	Definisi Operasional	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	Philip Kotler pelayanan adalah kegiatan yang dapat diberikan kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak berkepemilikan.	Tindakan atau kinerja karyawan yang diberikan kepada konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)</li> <li>2. <i>Realibility</i> (Kehandalan)</li> <li>3. <i>Reponsiveness</i> (Ketanggapan)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian)</li> <li>5. <i>Emphaty</i> (Perhatian) (Parasuraman, Zeithml dan Berry)</li> </ol>
<b>Kepercayaan (Y)</b>	kepercayaan menurut Farida Jasfar yaitu suatu hubungan yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengatur sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai	Keyakinan dalam diri konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integritas (<i>Integrity</i>)</li> <li>2. Kebaikan Hati (<i>Benevolance</i>)</li> <li>3. Kemampuan (<i>Ability</i>)</li> </ol>











**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Responden hanya perlu memberi tanda  $\surd$  (Centang) pada kotak pilihan pada pertanyaan yang dianggap paling sesuai dengan keinginannya. Kuesioner ini merupakan alat paling utama dalam penggalan data yang dilakukan dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara manual dengan menggunakan kuesioner yang telah dicetak dan diserahkan langsung oleh peneliti kepada responden.

## 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui sesuatu hal yang lebih mendalam dari responden dan jumlah respondennya kecil. Dalam penelitian ini, wawancara hanya akan dilakukan oleh peneliti apabila peneliti ingin menambah wawasan informasi mengenai wali murid atau orang tua anak didik dari tempat penitipan anak Aulia.

### 3. Observasi

Observasi ini dilakukan langsung oleh peneliti dengan cara penelitian langsung terhadap responden yang sudah ditetapkan menjadi objek penelitian ini.

Secara umum penelitian ini menggunakan metode analisis yaitu metode kuantitatif yang mana data yang diperoleh berupa angka-angka sehingga analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi sederhana dan Path Analysis (Analisis Jalur) yang pengolahan data dari hasil dilapangan dibantu dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 16.

Uji normalitas digunakan sebagai alat untuk mengetahui apakah data penelitian yang diambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uji *Kolmogorov Smirno*.<sup>53</sup> Setelah dilakukan pengecekan dan apabila nilai probabilitas  $> 0.05$  maka data tersebut berdistribusi normal begitu pula sebaliknya.

Uji multikolinearitas digunakan sebagai alat untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel

<sup>53</sup> Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hlm 92

### c. Uji Heteroskedastisitas

<sup>54</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, ( Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005) , hlm.85



Sehingga analisis tersebut memiliki perbedaan dengan teknik analisis lainnya yang mana pengujiannya menggunakan variabel *mediating / intervening* atau dengan kata lain sebagai perantara, seperti  $x \rightarrow y \rightarrow z$ .<sup>55</sup> Dalam penelitian ini rangka operasi yang digunakan menganalisis terdiri dari 2 persesuaian regresi dalam membentuk hasil *intervening* yang akan terjadi. Persamaan tersebut yaitu:

2. Pengaruh tidak langsung :  $Z = a + B_1X + B_2Y$

Y : Variabel dependen

## B1 : Koefisien Regresi

X : Variabel Independen

Uji persial atau T-tets digunakan untuk menguji T pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan

[illegible]



































### b. Uji Multikolonieritas

Tabel 4.11  
Hasil Uji Multikolonieritas

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.871	.860		2.177	.038		
	kualitas_pelayanan	.153	.187	.150	.816	.422	.970	1.031
	Kepuasan	.273	.182	.276	1.501	.145	.970	1.031

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: Hasil pengelolaan data primer menggunakan SPSS 16 th 2007

Nilai yang umum untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$ .<sup>62</sup> Berdasarkan hasil uji multikolonieritas diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance kualitas pelayanan 0,970 dan nilai VIF 1.031 sedangkan nilai tolerance kepuasan konsumen 0,970 dan nilai VIF 1.031 dari niali tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tidak ada multikolonieritas karena nilai VIF  $< 10$  dan nilai Tolerance  $> 0.10$ .

<sup>62</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang: Universitas Diponegoro) hlm 108









Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai  $t$  tabel  $<$  dari  $t$  hitung ( $2.048 < 2.351$ ) maka  $H_1$  diterima jadi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan wali murid tempat penitipan anak Aulia.

b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4.14  
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.406 <sup>a</sup>	.165	.135	2.334

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepercayaan

Sumber: Hasil pengelolaan data primer menggunakan SPSS 16 th 2007

Dari hasil data diatas nilai R square sebesar 0,165 jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tempat penitipan Aulia secara langsung mampu menjelaskan variabel kepercayaan sebesar 0,165 atau 16,5 % sedangkan sisa lainnya sebesar 83,5 dijelaskan oleh variabel yang lainnya.

c. *Path Analysis* ( Analisis Jalur)Tabel 4.15  
Hasil Uji Analisis Jalur

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.863	3.452		4.885	.000
Kualitas Pelayanan	.080	.067	.221	1.201	.240

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil pengelolaan data primer menggunakan SPSS 16 th 2007

Mengacu pada output regresi model 1 pada bagian tabel *Coefficients* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variable kualitas pelayanan yaitu  $X = 0,240 > \text{dari } 0.05$  hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa regresi model 1 yakni variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable Z atau kepuasan.

Tabel 4.16  
Hasil Koefisiensi Determinasi Analisis jalur 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.221 <sup>a</sup>	.049	.015	1.354

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Sumber: Hasil pengelolaan data primer menggunakan SPSS 16

Sumber : Buku Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25

Tabel 4.17  
Analisis Jalur Model 2

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.572	7.962		1.202	.240
Kualitaspelayanan	.235	.116	.352	2.021	.053
Kepuasan	.449	.320	.244	1.403	.172

Hasil pengelolaan data primer menggunakan SPSS 16 tahun 2007







[illegible]





Responden pertama (bunda Raffa) :

<sup>65</sup> Bunda Raffa, Wali Murid, *Wawancara Pribadi*, 28 Mei 2019







yang menyatakan bahwa sumber informasi *WOM*, iklan rekomendasi *online* memiliki pengaruh terhadap kepercayaan konsumen.<sup>69</sup>



Dari hasil penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa kepuasan konsumen tidak ikut serta dalam membentuk kepercayaan wali murid tempat penitipan anak Aulia untuk menitipkan anak mereka pada tempat penitipan anak Aulia. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwasannya kepercayaan wali murid tempat penitipan anakAulia tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, melainkan di pengaruhi olehfaktor lain yaitu rekomendasi saudara atau teman wali murid dan informasi melalui internet.

# PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan dari analisis data yang dibuktikan dengan uji hipotesis dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 80

## B. Saran

Bagi Instansi

Hasil analisis dalam penelitian ini memaparkan bahwa ada pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid dalam menitipkan anaknya di tempat penitipan anak Aulia, sehingga *Owner* diharapkan tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam mendampingi anak didik dan wali murid serta diharapkan juga agar memberikan pengarahan kepada para bunda atau pengasuh supaya lebih memberikan perhatian mereka secara tulus dan bersifat pribadi kepada anak didik dan wali murid supaya bunda atau pengasuh mengerti apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh anak didik serta wali murid dengan begitu wali murid tidak merasa sungkan untuk bercerita apabila ada masalah mengenai tumbuh kembang anak dengan begitu para bunda mengerti apa yang harus dilakukan dalam menghadapi anak didik tersebut.

Bagi Peneliti selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya, alangkah sebaiknya memperluas penelitian ini dengan meneliti menggunakan faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen misalnya dengan menambahkan variabel *Word of Mouth*. Peneliti selanjutnya juga bisa menggunakan metode yang lain dalam meneliti kepercayaan konsumen dengan cara wawancara dengan harapan hasil yang diperoleh jauh lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Dina. “Pengujian kepuasan sebagai variabel intervening antara pengaruh kepercayaan dan atribut produk tabungan batara IB terhadap loyalitas nasabah (Studi pada bank tabungan negara (PERSERO) TBK kantor cabang syariah palembang), (Skripsi – UIN Raden Fatah Palembang, 2017).
- Azis, Asriel. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada pengguna jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia (PERSERO)),(Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2006).
- Ainiyah, Alfi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Paket Gratis Terhadap Loyalitas Konsumen dengan kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Pos Indonesia (PERSERO) UPT Sidoarjo),(Skripsi – Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).
- Bunda Raffa, Wali Murid,Wawancara Pribadi,28 Mei 2019.
- Bunda Indri,Wali Murid,Wawancara Pribadi,28 Mei 2019.
- Bunda Tyta,Wali Murid,Wawancara Pribadi,28 Mei 2019.
- Bunda Dina,Wali Murid,Wawancara Pribadi,28 Mei 2019.
- Etta, Mamang dan Sopian, 2013.*Perilaku konsumen, pendekatan praktis disertai:Himpunan jurnal penelitian*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fardiani, Aprilia Nia. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyariana Bakery dan Café Pandanaran Semarang”, (Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang, 2013).
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gunawan, Imam. 2016.*Pengantar Statistika Inferensial*,Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- H, Deddy Rakhamt dan Muhammad Riza F, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga,Kepercayaan,Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan(Studi pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya)*, (Jurnal – Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)



- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Supangat, Andi. 2007. *Statistika : Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Swasta Irawan, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Syamsi, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al-qolam Bandar Lampung*, Jurnal Vol 5, No 1 April 2008
- Tariqan, Abdul Naved dan Nadia Moussaoui, *The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector*. *International Journal of Business and Management Science*, (Desember, 2009)
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregious. 2016. *Servis, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yuniarti, Vinna Sri S.E., M.M, 2015. *Perilaku Konsumen*, Bandung: Pustaka setia.
- [auliadaycare.weebly.com/index.html](http://auliadaycare.weebly.com/index.html)
- <https://www.voaindonesia.com/a/dilema-perempuan-bekerja-atau-berumah-tangga/4607536.html/> diakses pada 10 okt 2018.
- <http://www.kpai.go.id/hukum/undang-undang-republik-indonesia-nomor-35-tahun-2014-tentang-perubahan-atas-undang-undang-nomor-23-tahun-2002-tentang-perlindungan-anak#comment-1345>. Diakses pada 12 oktober 2018.
- <http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/pencarian/> diakses pada 12 oktober 2018